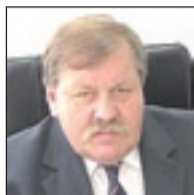


POLSKIE CENTRUM BADAŃ I CERTYFIKACJI S.A.

PARTNEREM PROGRAMU PROMOCJI JAKOŚCI W POLSKICH PRZEDSIĘBIORSTWACH „JAKOŚĆ ROKU 2006”

Certyfikacja na najwyższym poziomie



Rozmowa z
dr. inż. Wojciechem Henrykowskim,
prezesem zarządu
Polskiego Centrum
Badań i Certyfikacji S.A.

- PCBC S.A. to główny partner programu Jakość Roku 2006. Dlaczego Centrum zdecydowało o wsparciu tej idei?

- Od wielu lat Polskie Centrum Badań i Certyfikacji kładzie ogromny nacisk na promocję jakości i projakościowego sposobu myślenia w zarządzaniu polskimi firmami. Potwierdzają to prowadzone przez nas akcje na rzecz rozpowszechniania wiedzy na temat znaków Q i B, a także duże zaangażowanie w promocję znaków ekologicznych. Jako lider na rynku certyfikacji przyznaliśmy, jak dotąd, ponad 5 tysięcy znaków, nadal poszukujemy nowych sposobów dotarcia do firm i promowania w nich jakości. Program Jakość Roku 2006 to doskonała okazja do wzmocnienia tego przekazu i szerokiego wsparcia tych organiza-

cji, które w sposób szczególnie podchodzą do kwestii jakości i utrzymywania jej na bardzo wysokim poziomie.

- Jakie będzie zaangażowanie PCBC S.A. w organizację programu?

- Skupimy się na tym, co jest nam najbliższe i wesprzemy program przede wszystkim merytorycznie. Nasi eksperci opracują kryteria weryfikacji i jako członkowie Kapituły wezmą udział w wyłonieniu tych przedsiębiorstw, które powinny otrzymać ten zaszczytny tytuł. Oczywiście będziemy także czuwać nad sprawnym przeprowadzeniem całości programu.

- W Polsce istnieje wiele konkursów opierających się na projakościowych założeniach. Program Jakość Roku 2006 ma się na tym polu wyróżniać?

- Program skierowany jest głównie do sektora MSP. Jako jednostka certyfikująca dostrzegamy bowiem spore rozwarstwienie między dużymi korporacjami a nieco mniejszymi spółkami. Jeżeli np. ISO 9001, jako system zarządzania jakością, to już w koncernach codzienność, to w innych polskich firmach już niekoniecznie. Dotyczy to w równym stopniu instytucji administracji publicznej. Program Jakość Roku 2006 ma w zdecydowany sposób poprawić tę sytuację. Wierzymy, że dzięki temu wyroby i usługi z napisem „Made in Poland” będą automatycznie kojarzyły się z jakością wykonania na poziomie nawet przewyższającym obecne, europejskie standardy.

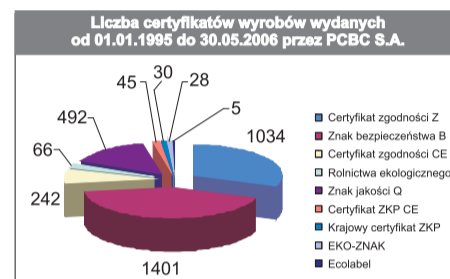
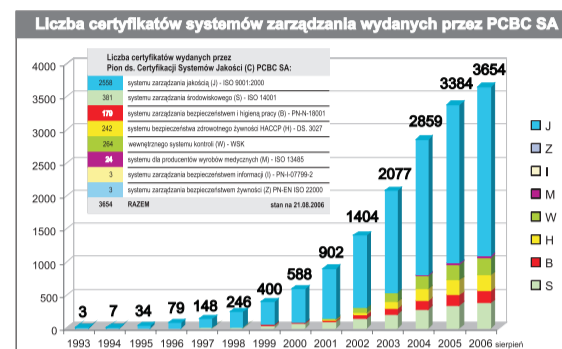
- Czy dziś po dwóch latach naszej obecności w UE nadal rośnie zainteresowanie certyfikatami jakości?

- Oczywiście, a przy tym pojawiają się nowe możliwości. I tak, od lipca 2006 roku rozpoczęliśmy certyfikację wyrobów elektronicznych i elektrycznych na zawartość szkodliwych pierwiastków i związków chemicznych. Taki wymóg dla producentów wprowadziła UE, dyrektywą ROHS. Przygotowujemy się także do prowadzenia procesów certyfikacji technologii, polegających na badaniu jej wpływu na środowisko naturalne. Poza systemami zarządzania jakością (ISO 9001), oceniamy również systemy zarządzania środowiskiem (ISO 14001) oraz bezpieczeństwem i higieną pracy (ISO 18001). Jako jedyni w Polsce certyfikujemy systemy kontroli wewnętrznej, konieczne w przypadku firm prowadzących obrót wyrobami i technologiami podwójnego zastosowania. Wydajemy także certyfikaty obejmujące system zarządzania bezpieczeństwem informacji cieszący się obecnie dużym zainteresowaniem. Ponadto, jesteśmy jednostką notyfikowaną w zakresie 9 dyrektyw europejskich i możemy potwierdzać, poprzez oznakowanie CE, spełnienie przez wyroby wymagań zasadniczych określonych w tych dyrektywach. Prowadzimy także szkolenia w zakresie systemów zarządzania, oceny zgodności, a także certyfikację personelu, w tym menedżerów i auditorów EOQ. Badamy i certyfikujemy wyroby na zgodność z naszymi znakami: Q – jakość czy B – bezpieczeństwo. Niedawno zostały opracowane wymagania dla systemu antykorupcyjnego, który po wdrożeniu i stosowaniu w organizacjach powinien przyczynić się do obniżenia możliwości zaistnienia

korupcji.

- PCBC S.A. od dawna dużą uwagę przywiązuje także do ochrony środowiska?

- Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A. jest jednostką wyznaczoną przez właściwy organ ds. przyznawania wspólnotowego oznakowania ekologicznego w naszym kraju. Taka jednostka jest upoważniona do wydawania certyfikatów, może również wyznaczyć inne podmioty, które przeprowadzą proces badania i oceny. Europejski znak ekologiczny przyznawany jest głównie wyrobom, ale także usługom. Kryteria opracowane przez European Union Eco-labelling Board obejmują dwadzieścia cztery decyzje branżowe dla poszczególnych grup wyrobów, wśród nich są m.in.: pralki, zmywarki, lodówki, farby, polepszacze gleby, papier higieniczny, środki do mycia naczyń, żarówki, tekstylia,



materace, komputery. Eco-label to doskonałe uzupełnienie naszej działalności obejmującej certyfikację na Eko-znak, a także certyfikację gospodarstw ekologicznych oraz wyrobów regionalnych.

- Dziękuję za rozmowę.

Beata Kowalska

Polskie Centrum Badań i Certyfikacji istnieje jako spółka akcyjna od 2002 roku, ale jego historia jest znacznie dłuższa. W 1959 roku powstało Biuro Znaku Jakości, pierwsza instytucja zajmująca się jakością w Polsce. PCBC S.A. to prawny następca Biura. Zajmuje się badaniami i certyfikacją wyrobów oraz oceną zgodności, certyfikacją systemów zarządzania, szkoleniami i certyfikacją personelu. Jest właścicielem zastrzeżonych znaków: Q, B i Eko. Działa zgodnie z wdrożoną normą PN-EN ISO 9001:2001. Prowadzi szeroką wymianę doświadczeń z wieloma organizacjami międzynarodowymi: CCA, IECEE, EOQ, IQNet i EFQM.

I EDYCJA PROGRAMU JAKOŚĆ ROKU 2006

Nagradzamy najlepszych!

Rusza ogólnopolski program Jakość Roku 2006. W zamysle organizatorów ma wyłonić z szerokiego rynkowego spektrum tych przedsiębiorców i firmy, którzy ze szczególną uwagą podchodzą do kwestii jakości i wysokich standardów pracy oraz ma podkreślić rolę tego zaangażowania w profesjonalnym podejściu do biznesu. Program koordynuje redakcja Biznes Raportu wspólnie z Polskim Centrum Badań i Certyfikacji S.A.

- Program Promocji Jakości w Polskich Przedsiębiorstwach *Jakość Roku 2006* – to pełna nazwa naszego projektu. Kierujemy go do firm i instytucji, które podobnie jak my uważają, że jakość, wysokie standardy produkcyjne i usługowe oraz etyczne podejście do biznesu to podstawowe wyznaczniki nowoczesnego przedsiębiorstwa – mówi Marcin Kałużny, redaktor prowadzący Biznes Raport. - Do udziału w programie zaprosiliśmy Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, najstarszą polską jednostkę badawczą zajmującą się jakością. Gwarantuje to wysoki poziom i profesjonalną ocenę uczestników – dodaje.

Tytuł Jakość Roku 2006 będzie przyznawany w trzech kategoriach: produkt, usługa oraz innowacja z uwzględnieniem podziału na sektory branżowe i województwa.

Program skierowany jest głównie do sektora małych i średnich przedsiębiorstw, choć nie tylko. Podstawowym kryterium wyboru jest tu podejście firmy jako całości do kwestii zarządzania jakością. Przy wyborze laureatów w dużej mierze decydować będą: wdrożone systemy jakości np. ISO, czy systemy bezpieczeństwa żywności np. HACCP, a także uwzględnienie wysokich standardów w misji przedsiębiorstwa oraz zaangażowanie załogi. To nie wszystko. Jednym z podstawowych celów programu jest popularyzowanie projakościowego sposobu myślenia. I dlatego szansę na zdobycie tytułu mają również te firmy, które, mimo iż nie posiadają certyfikatów to jednak zaangażowaniem i stawianiem na pierwszym miejscu wysokich standardów pracy gwarantują utrzymanie poziomu jakości.

Laureatów Programu wybierze Kapituła na specjalnym posiedzeniu na przełomie lutego i marca 2007 roku. W skład Kapituły wchodzi przedstawiciele mediów, reporterzy Biznes Raportu oraz eksperci zajmujący się jakością z PCBC S.A.

Kwalifikacja uczestników odbywać się będzie dwuetapowo.

W pierwszym, będą gromadzone ankiety weryfikacyjne, na podstawie których Kapituła będzie podejmować swoje decyzje. Ostateczny termin nadsyłania zgłoszeń upływa 31 stycznia 2007 roku.

Laureaci programu, oprócz prestiżu jaki niesie program oraz podniesienia wiarygodności firmy w oczach kontrahentów otrzymają również prawo do posługiwania się logo programu w okresie 1 roku od daty otrzymania tytułu.

Z dokonaniem oraz z jakością produktów i usług uczestników programu będzie można zapoznać się bezpośrednio na łamach Biznes Raportu, gdzie przez cały czas trwania programu będą prezentowane sylwetki osób zarządzających polskimi przedsiębiorstwami jak i company profile.

Klaudia Nalborczyk

Zgłoszenia uczestników przyjmuje
Beata Kowalska,
tel. 032/258 04 06,
redakcja@biznesraport.com

REKLAMA

Południowo-Zachodnia
SKOK

Lokata

Oprocentowanie
stałe

6,3%

do

6,1 % dla kwoty (m. 3 m-cy)
6,3 % dla kwoty powyżej 500 (m. 2 m-cy)
6,2 % dla kwoty powyżej 250 (m. 2 m-cy)
6,1 % dla kwoty powyżej 100 (m. 2 m-cy)

www.pzskok.pl infolinia: 0 801 63 00 00

HIGIENA ZWIERZĄT / ŻWIREK SUPER BENEK NOMINOWANY DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2006

Certech - lider na rynku akcesoriów dla zwierząt



Rozmowa z
mgr inż. Jerzym Motyką,
współwłaścicielem
Przedsiębiorstwa
Techniczno-Handlowego
„Certech” s.j.

- Żwirek *Super Benek* znają chyba wszyscy miłośnicy kotów w Polsce. Jak doszło do rozpoczęcia produkcji?

- Nasza firma powstała blisko 11 lat temu. W tamtym okresie dotarła do nas informacja, że pewne hiszpańskie przedsiębiorstwo poszukuje dostawcy bentonitu, ale nie w zwykłej postaci tylko w formie granulatu. Zainteresowaliśmy się tym, powstała pierwsza próbna partia 6 ton, którą jednak rozprządziliśmy jako próbki. Dopiero w 1996 roku w opuszczonej hali po suszarni trocin przygotowaliśmy profesjonalną obróbkę bentonitu. I tak ruszyła produkcja *Super Benka*.

- Nie wszyscy nasi czytelnicy wiedzą, czym jest bentonit?

- To po prostu skała osadowa, zwierzelina, powstająca w środowisku wodnym i zwykle w górach lub pogórzu. Ma postać iltu, który po rozpuszczeniu w wodzie tworzy bardzo drobne cząstki o specyficznych właściwościach.

- To znaczy?

- Struktura tych cząstek jest trójwarstwowa. Tworzą one jakby półki gdzie można „pochować” określone rzeczy np. zapach, cząsteczki związków chemicznych, atomy metali. Można tak pokierować procesem produkcji bentonitu, że będzie pochłaniał ciecze organiczne lub nieorganiczne.

- Czy bentonit występuje w Polsce?

- W zasadzie nie, i dlatego większość surowca importujemy głównie ze Słowacji, gdzie złoża są dość bogate.

- Certech to lider na rynku artykułów zoologicznych. Ale firma zajmuje się nie tylko żwirkami dla kotów?

- Generalnie rozpoczęliśmy od produkcji komponentów dla przemysłu hutniczego; materiałów ceramicznych, służących do produkcji stali, materiałów dla budownictwa oraz ochrony środowiska. Natomiast w praktyce handlowej

okazało się, że materiały i akcesoria zoologiczne przeważają. I tym torem podążyliśmy.

- Jakość to szczególnie istotna kwestia, zwłaszcza, gdy rzecz dotyczy naszych zwierzęcych ulubieńców?

- Od samego początku zdawaliśmy sobie z tego sprawę. I dlatego tuż po rozpoczęciu produkcji stworzyliśmy laboratorium, tak by zapewnić naszemu produktowi powtarzalną i wysoką jakość. W taki sposób chcieliśmy konkurować na rynku. Wprowadziliśmy stały monitoring jakości wyrobów i badania składu chemicznego produktów. Zaangażowaliśmy w to całą naszą załogę. Idąc dalej, podjęliśmy starania, aby wdrożyć ISO i już w ciągu najbliższego miesiąca zakończymy certyfikację. Na łamach prasy branżowej prowadzimy szereg poradników nie tylko dotyczących naszych produktów, ale i ogólnej higieny i opieki nad zwierzętami, które również traktujemy jako część naszej misji.

- Certech kontroluje około 35% rynku żwirków zoologicznych.

- Faktycznie, klienci docenili wysoką i powtarzalną jakość naszych produktów i szeroki asortyment. Samego żwirku dla zwierząt produkujemy ponad 18 rodzajów w kilku-

Przedsiębiorstwo Techniczno-Handlowe „Certech” s.j. powstało w 1995 roku. Od początku zajmuje się produkcją wyrobów z granulowanego bentonitu. Obecnie jest liderem na rynku żwirków higienicznych dla zwierząt produkowanych pod marką *Super Benek*. Ponadto, produkuje żwirki drzewne *Super Pinio* i zeolitowe *Zeo Cats* dla chomików, świnek, ptaków, etc. oraz wyroby pielęgnacyjne: neutralizatory i pochłaniacze zapachów, odstraszacze, suche szampony dla psów, kotów i szynszyli, talk kosmetyczny, wkłady do filtrów akwariowych, żwirki dekoracyjne. Drugą gałęzią firmy są materiały dla przemysłu metalurgicznego. Spółka produkuje komponenty ceramiczne wykorzystywane przy produkcji stali, a także materiały budowlane: wylewki, zaprawy i tynki termoizolacyjne. Więcej na www.certech.com.pl

dziesięciu asortymentach. Dochodzą do tego jeszcze wyroby pielęgnacyjne, akwariowe, piaski kąpielowe, mieszanki gastrolityczne dla ptaków, etc.

Niedawno, zachęteni sukcesem naszych produktów rozpoczęliśmy eksport żwirków i innych wyrobów m.in. na wschód: do Rosji, na Białoruś i Litwę oraz na zachód Europy, w tym do krajów skandynawskich.

- Jakie są dalsze kierunki rozwoju dla spółki?

- Przygotowujemy się obecnie do stworzenia zakładu, gdzie będziemy produkować kosmetyki dla potrzeb zoologii. Szampony, obroże owadobójcze i wiele innych wysokiej klasy produktów. Pierwsze kosmetyki powinny opuścić linię produkcyjną z końcem października lub

najpóźniej z początkiem grudnia. W tym roku wprowadziliśmy już na rynek nowe żwirki drzewne w postaci pellets. Można je wykorzystywać w dwojaki sposób: jako żwirek higieniczny dla zwierząt lub jako materiał opałowy o wysokiej energetyczności. Obie te funkcje zamierzamy zagospodarować. W ramach promocji do *Super Benka* dołączamy próbki nowo uruchamianych produktów m.in. trawkę dla kota, neutralizatory, obroże, szampony itp., celem zapoznania klientów z nowościami. Ponadto, chcemy rozwijać produkcję bentonitu przemysłowego i mieszkalnego. Do tego stopnia, że spodziewamy się podwoić produkcję w przyszłym roku.

- Dziękuję za rozmowę.

Grzegorz Król

RYNEK IT / OPROGRAMOWANIE WSPOMAGAJĄCE ZARZĄDZANIE

SYMFONIA JAKOŚCI



Rozmowa
z **Elwirą Sokołowską,**
prezesem zarządu
Sage Symfonia Sp. z o.o.

- Sage Symfonia to znana na rynku marka, choć historia firmy nie jest zbyt długa?

- Sage Symfonia istnieje od maja 2005 r. Na mocy porozumienia pomiędzy Matrix.pl i Sage Group została sprzedana linia biznesowa Symfonia. W ten sposób powstała nowa, niezależna firma.

- Na efekty nie trzeba było długo czekać...

- To prawda, w ostatnim półroczu osiągnęliśmy blisko 27% wzrost przychodów w stosunku do roku poprzedniego. Zapewnia to nam pozycję lidera wśród producentów oprogramowania wspomagającego zarządzanie dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw.

- System Symfonia jest rozwijany od ponad dwunastu lat.

Jak wygląda dziś?

- Mamy trzy podstawowe linie biznesowe skierowane do małych i średnich firm: Start, Premium i Forte. Często zdarza się, że nasze produkty „rosną” wraz z przedsiębiorstwem klienta. Zaczynając od podstawowego programu fakturującego z linii Symfonia Start, poprzez małą i średnią firmę wykorzystującą Symfonię Premium, aż po wielooddziałowe przedsiębiorstwo wykorzystujące rozwiązanie klasy ERP - Symfonię Forte. Dzieje się tak dzięki możliwości łatwej migracji danych przy zmianie oprogramowania, niezakłócającej funkcjonowania przedsiębiorstwa.

- Jaki jest zakres funkcjonalności Symfonii?

- Zakres funkcjonalności jest na tyle duży, że pozwala pokryć najważniejsze procesy biznesowe w każdej firmie. Symfonia wspiera zarządzanie i podejmowanie decyzji w firmach o dowolnym profilu działalności. Powstała z myślą o wsparciu właścicieli, kadry zarządzającej oraz menedżerów i pracowników w takich obszarach jak: finanse i księgowość, HR, kadry i płace, obsługa sprzedaży i magazynów oraz zarządzanie relacjami z klientami.

- A dostosowanie Symfonii do wymogów indywidualnego klienta?

- Z Symfonii korzysta w Polsce ponad 100 tysięcy użytkowników. To najlepszy dowód na to, że dostosowanie tego systemu do dowolnej działalności gospodarczej jest łatwe. Nasze oprogramowanie zawiera narzędzia pozwalające na głęboką optymalizację funkcjonalności.

- Jak wygląda obsługa i relacje z klientami?

- Podstawowym założeniem naszej strategii jest być bliżej klienta. Biorąc pod uwagę cały proces relacji z klientami można go podzielić na trzy etapy. Pierwszy składa się z działań poprzedzających sprzedaż. Dzięki nim docieramy z informacją do użytkowników z pomocą dwóch współistniejących kanałów: sprzedaż pośrednią - sieć 600 dystrybutorów oraz sprzedaż bezpośrednią - w skład, której wchodzi 7 filii działających w największych miastach w Polsce. Drugi etap - akt sprzedaży to nawiązanie bezpośredniego kontaktu z klientem. Zgodnie z naszą polityką nie dopuszczamy możliwości konkurencji cenowej pomiędzy dwoma kanałami sprzedaży. Ceny licencji zawsze są takie same.

Sage Symfonia jest wiodącym producentem oprogramowania wspomagającego zarządzanie dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce. Spółka wchodzi w skład SAGE GROUP plc. - należącej do grona trzech największych dostawców rozwiązań wspomagających zarządzanie na świecie. Historia SYMFONII® sięga 1993 roku, gdy rozpoczęto prace nad pierwszym w Polsce systemem wspomagającym zarządzanie dedykowanym dla środowiska Windows. Dalszy rozwój postępował w oparciu o informacje zbierane od użytkowników oraz na podstawie sugestii autorytetów rachunkowości. Jakość oferowanych przez firmę produktów i usług potwierdza długoletnia współpraca z użytkownikami oraz ich lojalność wobec marki. Spółka uzyskała nominację do tytułu *Jakość Roku 2006*.

Ostatnia faza to opieka po sprzedaży. Staramy się być doradcami klientów. Zależy nam na utrzymywaniu długofalowych, dobrych relacji, dlatego niezwykle ważny jest sprawny serwis. Gwarantuje on użytkownikom poczucie bezpieczeństwa. Wszelkie problemy można rozwiązać kontaktując się z naszym hotline - SYMFOLinią. Wskaźniki skuteczności w rozwiązywaniu problemów z pomocą telefonu i maila sięgają 90%.

Aby sprostać oczekiwaniom klientów, co dwa lata prowadzimy badania satysfakcji, które dostarczają bezcennych danych o tym, jak postrzega nas rynek.

- Jakimi podstawowymi zasadami kierujecie się Państwo w biznesie?

- Na całym świecie, we wszystkich spółkach wchodzących w skład Sage Group obo-

wiązuje pięć pryncypiów: prostota, elastyczność, zaufanie, rzetelność i innowacyjność. Są to fundamentalne zasady, których przestrzegamy i pozostajemy im wierni.

- Dziękuję za rozmowę.

Grzegorz Król

Biznes Raport

DODATEK INFORMACYJNO - PROMOCYJNY DO GAZETY PRAWNEJ

Redaguje zespół:

Marcin Kałużny, Marta Jastrzęb,
Marta Garbaczewska, Katarzyna Gładzik, Agnieszka Kamolc-Gręda,
Beata Kowalska, Klaudia Nalborczyk,
Grzegorz Król, Przemysław Michalak
Fotokład: Darek Sobula Studio DTP
Wydawca: Public PR
40-028 Katowice, ul. Francuska 51/2
tel./fax: 032 / 258 04 05, 258 20 66
redakcja@biznesraport.com

FINANSE / PZ SKOK NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2006

Jakość wpisana w misję

Rozmowa

z **Marianem Skutnikiem,**

prezesem zarządu

Południowo-Zachodniej

Spółdzielczej Kasy

Oszczędnościowo Kredytowej

- PZ SKOK bierze udział w I edycji programu Jakość Roku 2006. Jak ocenia Pan nominację?

- Z jednej strony traktujemy ją jako wyróżnienie i docenienie naszych starań w dążeniu do jak najwyższego poziomu świadczonych przez nas usług. Z drugiej zaś jest to dowód uznania dla polityki jakości prowadzonej przez naszą Kasę. Godne podkreślenia jest to, że nominacja dotyczy nie tylko województwa dolnośląskiego, w którym głównie działamy, ale ma także charakter ogólnopolski.

- Politykę jakości pojmujecie Państwo bardzo szeroko?

- Oczywiście. Wychodzimy z założenia, że dobrą markę Kasy i zadowolenie klientów można zbudować tylko poprzez zachowanie maksymalnego poziomu usług we wszystkich dziedzinach funkcjonowania PZ SKOK. Jesteśmy instytucją, której misją jest zaspokajanie

nie potrzeb i spełnianie oczekiwań klientów w zakresie świadczenia wysokiej jakości usług finansowych. Tworzymy relacje oparte na wzajemnym zaufaniu, które prowadzą do otwartego dialogu. Działamy w oparciu o stale identyfikowane potrzeby i wymagania klienta, reagujemy na opinie i spostrzeżenia dotyczące naszych produktów i świadczonych usług.

Dla zrealizowania celów polityki jakości i osiągnięcia na rynku wysokiej konkurencyjności niezbędnej dla zapewnienia sukcesu naszej Kasy koncentrujemy się na dwóch podstawowych obszarach: podnoszeniu poziomu oferowanych usług i podnoszeniu jakości obsługi klienta.

- A realizacja tych celów w praktyce?

- To przede wszystkim wysoko wykwalifikowana kadra, szkolenia i wdrażanie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych. Dla przykładu. Do niedawna system szkoleń naszych kasjerów wymagał od nich przyjazdu do Centrali PZ SKOK. Obecnie stosujemy tzw. e-learning. Dzięki temu pracownicy naszych punktów kasowych mogą podnosić swoje kwalifikacje drogą elektroniczną. W ten sam spo-



sób odbywa się również weryfikacja. Każdy z kasjerów jest zobowiązany zaliczyć specjalny test sprawdzający przynajmniej raz w roku. Szkolenia i egzaminy on-line w jeszcze większym zakresie obejmują kierowników oddziałów. Weryfikacja kwalifikacji dotyczy także członków rady nadzorczej i zarządu, z tą różnicą, że odbywa się w Centrali Kasy Krajowej, raz na dwa lata.

- Pracowników PZ SKOK obowiązuje także kodeks etyczny. Jakie są jego podstawowe założenia?

- Zbudowanie wyjątkowych, bo podmiotowych relacji z klientami nie byłoby możliwe gdyby zarząd w równym stopniu nie dbał o te zachodzące wewnątrz firmy. Pomimo dynamicznego rozwoju i wzrostu zatrudnienia nadal każdy pracownik jest podmiotem, a nie pozycją na liście płac. Pamiętając, że wywodzimy się ze środowiska parafii rzymsko-katolickiej staramy się promować i pielęgnować rodzinne relacje tak wewnątrz jak i na zewnątrz firmy. Dlatego też opracowaliśmy zbiór 10 zasad, w których kładziemy nacisk na zbudowanie dobrej atmosfery w zespole, uświadomienie pracownikom, że współpraca jest ważniejsza od rywalizacji oraz na promowanie przez naszą załogę pozytywnego wizerunku Kasy również poza nią.

- Obecnie trudno wyobrazić sobie politykę jakości bez spełnienia norm ISO?

- Certyfikat uzyskaliśmy w styczniu ubiegłego roku. Dynamiczny przyrost placówek i aktywów, a co za tym idzie również wzrost zatrudnienia spowodowały konieczność wprowadzenia procedur porządkujących i usprawniających łąd organizacyjny w fir-

szym krokiem na tej drodze będzie właśnie udostępnienie naszym członkom usług online. Niedawno przyjęty, już w pełni oficjalny harmonogram działań zakłada, że najdalej za rok klienci PZ SKOK uzyskają dostęp do swoich rachunków również drogą elektroniczną. Dzięki temu wiele spraw związanych z przepływem środków załatwią bez wychodzenia z domu. Myślimy także o wzbogaceniu naszych usług o karty płatnicze i bankomatowe oraz rozszerzeniu oferty o nowe produkty finansowe.

- To znaczy?

- Myślę, że kwestią najważniejszą są kredyty hipoteczne. W Polsce mieszkania wciąż z jednej strony są towarem deficytowym, z drugiej dla wielu osób, w tym również naszych członków koszty nabycia lokalu czy domu pozostają zbyt wysokie. Oczywiście mam tutaj na myśli koszty ewentualnego kredytu. Kilkanaście lat funkcjonowania kas spółdzielczych, ich nieustanny rozwój oraz bezpieczeństwo członkowskich środków świadczą o tym, że instytucje te na dobre wrosły w polski rynek finansowy i są jego trwałym elementem. W związku z tym ustawowe ograniczenie nałożone na Kasy w momencie ich powstania dotyczące maksymalnego okresu kredytowania nie dłuższego niż 5 lat praktycznie stało się zbędne. Dlatego też tak my, ale przede wszystkim nasi członkowie z niecierpliwością i jednocześnie nadzieją oczekujemy nowych uregulowań prawnych związanych z udzieleniem przez SKOK-i kredytów hipotecznych. Niewykluczone, że dla wielu naszych klientów będzie to jedyna szansa uzyskania takiego kredytu.

- Dziękuję za rozmowę.

Przemysław Michalak

Marani

- outsourcing powietrza

W krajach wysokorozwiniętych outsourcing procesów przemysłowych jest dalece zaawansowaną gałęzią usług. W Polsce, choć temat ten wdrażany jest z ogromną dynamiką. Dzięki takim firmom jak Marani coraz więcej przedsiębiorstw może się przekonać o zaletach najbardziej skutecznego systemu zarządzania produkcją.

Outsourcing energetyczny, elastyczne rozwiązania finansowe, innowacyjna technologia monitoringu i kontroli pracy sprzężone powietrza to potrzebna, zintegrowana oferta zaopiekowanej spółki Marani.

Przedsiębiorstwo działa w oparciu o popularną w krajach zachodnich formułę ESCo (Energy Service Companies), oznaczającą firmy usług energetycznych, gwarantujące swoim klientom oszczędności energii, a ponadto jak w przypadku Marani, zdecydowanego obniżenia bądź wyeliminowania całkowicie kosztów inwestycyjnych modernizacji czy budowy nowego źródła produkcji sprężonego powietrza, ponosząc w czasie następnym wszelkie koszty utrzymania serwisowego. Firmy ESCo oprócz tego, że same zdobywają środki na realizację zaprojektowanego przedsięwzięcia to również biorą na siebie, związane z nim, ryzyko finansowe.

Na zasadach outsourcingu - dostawy medium sprężonego powietrza - Marani przejmuje i prowadzi

stację sprzężarek w dużych przedsiębiorstwach przemysłowych. Wypracowany przez lata model biznesowy to wyjątkowy sposób łączenia umiejętności developmentu projektów inżynierskich z wiedzą potrzebną do ich sfinansowania, budowy i działalności operacyjnej.

W outsourcingu Marani kluczowymi wartościami dla klienta są: niezawodność dostaw sprężonego powietrza, utrzymywanie gwarantowanych parametrów i stałej niskiej ceny przez wiele lat.

Zapewnienie kontrahentowi tych wartości wymaga od firmy outsourcingowej posiadania kluczowych kompetencji (core competences of the Corporation), definiowanych jako cały zestaw umiejętności i technologii specyficznych dla każdej firmy. W Marani budowę kompetencji oparto o system Zarządzania Ciągłością Działania (Business Continuity Management - BCM), czyli podejście do prowadzenia działalności operacyjnej w sposób pozwalający na utrzymanie określonego poziomu dostaw sprężonego powietrza w przypadku wystąpienia jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu procesów. Na BCM w Marani składa się system jakości ISO 9001, wdrożony system zarządzania gospodarką remontową i utrzymaniem ruchu klasy CMMS (MP2 - Datastream Systems) oraz opracowana i wdrożona przez samą spółkę platforma serwisowa „Tornado”.

oprac. pm

mie. Czas pokazał, że decyzja o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001 była słuszną i zapadła we właściwym momencie. W efekcie, nie tylko utrzymaliśmy, ale wręcz zwiększyliśmy dynamikę wzrostu. W okresie półtora roku otwarliśmy blisko 30 nowych placówek, podwoiliśmy liczbę członków i zanotowaliśmy ponad stu procentowy przyrost aktywów.

- Następnym etapem na drodze rozwoju będzie wdrożenie platformy informatycznej.

- To prawda. Chcąc spełniać wymagania nowoczesnej instytucji finansowej świadczącej usługi na najwyższym poziomie musimy nieustannie poszerzać naszą ofertę. Pierw-

Opinie klientów:

- Sześć lat temu znalazłam się w trudnej sytuacji finansowej. Oferta zaproponowana przez PZ SKOK okazała się dla mnie idealnym wyjściem. Mój problem został rozwiązany szybko i profesjonalnie, a comiesięczne, malejące spłaty minęły równie szybko i prawie niezauważalnie. Jestem przekonana, że PZ SKOK to firma godna zaufania. Dlatego w razie potrzeby polecam jej pomocne usługi rodzinie i znajomym, którzy również są zadowoleni ze współpracy z Kasą - mówi **Barbara Rojewska**, jedna z pierwszych klientek PZ SKOK.

- Południowo Zachodnia SKOK przyciągnęła mnie profesjonalną obsługą, najlepszymi na rynku lokatami i dobrym oprocentowaniem ROR-u. Nie jest mi również obojętne to, że PZ SKOK to całkowicie polski kapitał, niespekulujący na rynkach zagranicznych - dodaje **Andrzej Kowalczyk** inny długoletni członek Kasy.

Południowo-Zachodnia SKOK powstała w czerwcu 2000 roku we Wrocławiu przy parafii św. Elżbiety. Początkowo liczyła kilkunastu członków, jednak już z końcem 2001 roku liczba ta przekroczyła 4 tysięcy. Obecnie funkcjonuje blisko 70 placówek: większość we Wrocławiu i na Dolnym Śląsku, a także w województwach: wielkopolskim, lubuskim i na Opolszczyźnie. Kasa prowadzi w nich rozliczenia dla 25 tysięcy osób. Aktywa wrocławskiej instytucji w sierpniu przekroczyły 150 milionów złotych. Oferta PZ SKOK to przede wszystkim nisko oprocentowane pożyczki, w tym również kredyty konsolidacyjne. Lokaty terminowe objęte są gwarancją stu procentowej wypłacalności do kwoty 22 500 euro i należą do najwyższej oprocentowanych na rynku. Podobnie jak rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, które są prowadzone także dla małych i średnich przedsiębiorstw. PZ SKOK utrzymuje partnerskie kontakty zarówno z polskimi kasami spółdzielczymi, jak i z uniami kredytowymi w Stanach Zjednoczonych. Współpraca z Western Union pozwala na zrealizowanie w oddziałach Kasy przekazów pieniężnych do 195 krajów i to bez konieczności posiadania rachunku, kart czy czeków.

**BUDOWNICTWO / KONSORCJUM IMA - BUD DEVELOPMENT - M&R SPÓŁKI Z O.O.
NOMINOWANE DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2006**

JAKOŚĆ BEZ KOMPROMISÓW

Rozmowa

z Jolantą Józwiak,

właścicielką firmy

„M & R” Sp. z o.o.

i Magdaleną Łączkowską,

członkiem zarządu firmy

„IMA - BUD Development”

Sp. z o.o.

- System zarządzania jakością jest dzisiaj podstawowym wymogiem, aby firma mogła utrzymać się na rynku i konkurować z zachodnimi przedsiębiorstwami. Dla IMA - BUD kontrola jakości rozpoczęła się na długo przed tym, jak polskie firmy usłyszały o ISO?

Jolanta Józwiak: - Rzeczywiście, od momentu kiedy rozpoczęłam wprowadzanie ISO założyliśmy, że naczelną zasadą naszej pracy będzie dokładanie wszelkich starań o to, by produkt był najwyższej jakości. Założyciel IMA-BUD-u pracował w latach 80 na zachodzie Europy i bezpośrednio na miejscu miał okazję obserwować jak tam buduje się domy i podchodzi do kwestii jakości. Po powrocie do kraju, przewidując, że prędzej czy później także i w Polsce będą obowiązywały te same wysokie wymagania, rozpoczął ich egzekwowanie wśród swoich pracowników. To był długi i czasochłonny proces, czasami przybierający walnię z wiatrakami. Ówczesny stereotyp określał pracownika firmy budowlanej jako osobę w wybrudzonej kombinezonie o niskich kwalifikacjach, często pod wpływem alkoholu. Konieczna była zmiana tego wyobrażenia zarówno wśród klientów jak i samych pracowników. Ostatecznie, po 10 latach pracy osiągnęliśmy sukces.

Magdalena Łączkowska: - Na początku kontrolowaliśmy jakość wykonywanej pracy w sposób bardzo prosty, ale skuteczny. Codziennie kierownik zmiany zapisywał w specjalnym zeszycie, co zostało zrobione, czy zdarzały się przerwy w pracy, czy wszystkie maszyny działały, a jeżeli nie to, jakie prace w zastępstwie przygotowano, aby wszystko było wykonane na czas. Dla przykładu, kiedy postawiono ścianę i murarz ją otynkował to jakość prac sprawdzała komisja. Pracownicy początkowo mieli pewne zastrzeżenia, ale jednak z czasem zrozumieli, że wyma-

gania, które im stawiamy są niezbędne.

- Czy to oznacza, że samo wprowadzenie ISO było zwykłą formalnością?

JJ: - Wymogi ISO spełnialiśmy od wielu lat. W praktyce nic się w naszej firmie nie zmieniło. Jedyną rzeczą, którą dodatkowo wdrożyliśmy było uzupełnianie dokumentacji na potrzeby kontroli systemu. W 2004 roku bez problemów otrzymaliśmy certyfikat. Cały czas staraliśmy się, aby rutyna nie zniszczyła naszej pracy. Dbamy o najdrobniejsze szczegóły od podłogi, aż po dach. Sytuacja, w której wszystko pozornie wygląda dobrze, a po dokładnych oględzinach okazuje się, że to zwykle niedbalstwo jest dla nas kompletnie nie do pomyślenia. Nie ma w ogóle mowy, by jakość przeszła w ilość.

- Postawienie tak wysokich wymagań w firmach wymaga wykwalifikowanej kadry. W sytuacji panującej na polskim rynku skompletowanie takiego zespołu nastrocza pewne trudności?

JJ: - Nie jest to proste zadanie. Ogromna ilość wykwalifikowanych pracowników z chwilą otwarcia granic po prostu z naszego kraju wyjechała. To tam polscy murarze, dekarze, tynkarze są doceniani za fachowość. Ze względu na długoletnią historię naszej firmy większość naszych pracowników to osoby z pokolenia, kiedy każdy miał swojego mistrza, od którego uczył się fachu i niezbędnej wiedzy teoretycznej. Jesteśmy, więc w dość komfortowej sytuacji - mamy doświadczony zespół sprawdzonych i solidnych ludzi. Stawiamy również na szkolenia i stałe podnoszenie umiejętności. Do pracy przyjmujemy najlepszych w swoim fachu i w poszukiwaniu takich specjalistów wyszliśmy już daleko poza granice Łodzi.

- Konsorcjum IMA - BUD Development - M&R realizuje inwestycje kompleksowo - od projektu, poprzez nadzór, aż po jego wykonawstwo.

MŁ: - Taki sposób działania jest nie tylko bardziej efektywny, ale i ekonomiczny. Wszystko jednak zależy od inwestora. Nadal w polskich warunkach stosuje się jeszcze meto-

dę ogłaszania przetargu na projekt, a dopiero potem szuka się wykonawcy. Nie zawsze jednak, to co dobrze wygląda na papierze, jest właściwe i praktyczne w realizacji. Trudność polega na tym, że jeżeli firma realizująca projekt zgłosi zastrzeżenia do niego, to opóźniają się prace, a inwestor jest niezadowolony. Zwykle kończy się to tak, że firmy budowlane muszą dokładać z własnej kieszeni, żeby zapłacić za nieprzewidziane zmiany w projekcie.

JJ: - Dzięki kompleksowej ofercie możemy tego uniknąć, bowiem realizujemy projekt i jego wykonanie samodzielnie. Nasz dział logistyczny analizuje projekt przed rozpoczęciem inwestycji, by nanieść ewentualne poprawki. Chodzi tu przede wszystkim o to, by budynek nie był przezbrojony, a jednocześnie bezpieczny. Chcemy zapewnić produkt najwyższej jakości za relatywnie najniższą cenę. Projekt tak szczegółowo dopracowany jest gwarantem, że unikniemy błędów i zastojów w trakcie budowy.

- Jakie jeszcze elementy pomagają w szybkiej realizacji inwestycji?

MŁ: - Naszym atutem jest stosowanie najnowszych technologii w dziedzinie deskowań. Stawiamy ściany w szalunkach, które nie są z cegły, ale z betonu. To powoduje obniżenie kosztów, bo zaangażowanych jest przy tym dwa razy mniej osób niż przy tradycyjnej metodzie, a jednocześnie budujemy dwa razy szybciej.

JJ: - Trzeba jeszcze wspomnieć o naszych patentach konstrukcyjnych dotyczących specyficznych wymogów rynku budowlanego w Łodzi. Jest to związane z tym, że stoi tu wiele kamienic zbudowanych przed wojną, które w samym swoim założeniu miały stać nie dłużej niż 20 lat. Ze względu na ich tymczasowe przeznaczenie, kamienie te były stawiane bezpośrednio na gruncie, bez fundamentów. Dziś wymagają remontów lub nadają się tylko do rozbioru. W samej Łodzi jest ich ponad 500. Firmy spoza regionu przyzwyczajone do solidnych fundamentów mogą mieć problem z ich odnowieniem, bo to wymaga innej techniki pracy.

- Firma IMA-BUD z której powstały spółki posiada ponad dwudziestoletnią historię. Jakie inwestycje były najistotniejsze?

JJ: - Mamy na swoim koncie realizację wielu budynków mieszkalnych oraz specjalistycznych obiektów inżynierskich takich jak: osadniki nieczystości dla oczyszczalni ścieków, konserwacje obiektów zabytkowych, np. ratusza miejskiego w Łowiczu. Wykonaliśmy szereg remontów w szpitalach, między innymi oddziałów intensywnej opieki medycznej tzw. OIOM-ów, gdzie specyfika obiektu wymagała specjalnego projektu. Poza tym, dla potrzeb Obrony Przeciwlotniczej Kraju wybudowaliśmy w Łodzi osiedlowe schrony przeciwlotnicze. Ostatnio, rozpoczęliśmy ekspansję na wschód.

MŁ: - Dostajemy liczne referencje od zadowolonych zleceniodawców. Nasz budynek wielorodzinny z powierzchni usługową został doceniony i nagrodzony przez Fundację Polsko - Francuską jako pierwszy obiekt w Łodzi spełniający unijne standardy. Normy te dotyczą miejsc do parkowania, garaży, wind, balkonów i tarasów.

- Gdzie tkwi źródło sukcesów konsorcjum?

JJ: - Budujemy dla innych tak jakbyśmy robili to dla siebie. Patrzymy na to, kto będzie mieszkał w danym miejscu i jakie ma potrzeby. Chcemy, żeby nasze lokale były nie tylko ładne, ale i funkcjonalne. Mieszkanie musi być tak zbudowane, żeby ułatwiało, a nie komplikowało życie. To samo dotyczy klatek schodowych, czy otoczenia bloku. W domach wielorodzinnych obowiąz-

kowo muszą być windy bez względu na to, czy blok ma wymaganą liczbę czterech pięter. Przecież mieszkają tam rodziny z dziećmi. Nie narzucamy gdzie powinny być chodniki. Stawiamy je tam, gdzie ludzie wydeptują ścieżki. Gdy oddajemy do użytku mieszkanie, to jesteśmy przekonani, że lokator będzie w pełni zadowolony z zaproponowanych przez nas rozwiązań.

- Jaka przyszłość rysuje się przed spółkami?

MŁ: - Pojawiliśmy się już na wschodzie Europy, teraz zachęceni sukcesami przedsięwzięć prowadzimy rozmowy z norweską firmą, która chce przenieść przyportowe magazyny w konstrukcji żelbetowej na mieszkania. Ponieważ nie mają w tym doświadczenia zainteresowali się kilkoma polskimi firmami i między innymi z nami prowadzą na ten temat rozmowy.

JJ: - Przede wszystkim z ofertą zamierzamy wyjść poza granice Łodzi. Prowadzimy negocjacje dotyczące budowy całego kompleksu mieszkalnego na Pomorzu. Byłaby to bardzo duża inwestycja, obejmująca bloki, przedszkole, szkołę, basen i osiedlowy supermarket.

MŁ: - Uważamy, że na rynku budowlanym jest jeszcze dużo do zrobienia i zleceń nam nie zabraknie. Zwłaszcza, że dostosowujemy się do trendów panujących w budownictwie. Nie trzymamy się sztywno konkretnej specjalizacji. Badamy potrzeby rynku i pojawiają się tam, gdzie brakuje ludzi do pracy.

JJ: - Jesteśmy jak wojownicy, którzy najpierw obserwują a potem atakują.

- Dziękuję za rozmowę.

Marta Garbaczewska

Przedsiębiorstwo Budowlane IMA - BUD powstało w 1982 roku. Na początku działało jako zakład rzemieślniczy. W latach osiemdziesiątych na krajowym rynku wiodły prym państwowe kombinaty, które budowały bloki, budynki użyteczności publicznej i obiekty dla przemysłu. Z konieczności działalność firmy musiała ograniczyć się do budowy hal dla producentów odzieży i rzemieślników. Na długo przed pojawieniem się normy ISO w naszym kraju firma wprowadziła wewnętrzny system kontroli jakości. Jolanta Józwiak jako osoba zarządzająca systemem jakości ISO zwiędziła efekt tych starań poprzez otrzymanie w marcu 2004 roku certyfikatu ISO 9001. W latach 90-tych nastąpił dynamiczny rozwój firmy i dlatego w 2004 roku z Przedsiębiorstwa IMA - BUD zostały wydzielone dwie spółki: M & R i Ima - Bud Development.

IMA-BUD Sp. z o.o. wyspecjalizował się w budownictwie mieszkaniowym miejskim.

M & R Sp. z o.o. wykonuje profesjonalne konstrukcje hal i obiektów przemysłowych. **IMA - BUD Development Sp. z o.o.** zajmuje się sprzedażą budynków wykonanych przez IMA - BUD oraz wizerunkiem i promocją całej grupy.

Firmy tworzą ściśle współpracujące ze sobą konsorcjum. W pierwszym kwartale 2007 roku obie wydzielone spółki otrzymają certyfikat jakości ISO.